

## ***Externe klachtenregeling Stichting Het Noordbrabants Landschap***

Het bestuur van Stichting Het Noordbrabants Landschap heeft in haar vergadering van 30 januari 2006 de volgende klachtenregeling vastgesteld.

In deze klachtenregeling wordt de wijze van afhandeling van klachten vastgelegd.

Stichting Het Noordbrabants Landschap beschouwt klachten mede als een bron van informatie met betrekking tot de kwaliteit van het functioneren van de organisatie.

Bovendien kunnen klachten het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van Stichting Het Noordbrabants Landschap completeren.

Een klager mag van Stichting Het Noordbrabants Landschap verwachten dat een klacht serieus en correct wordt afgehandeld.

### Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen

#### *1. In deze regeling wordt verstaan onder:*

- Stichting Het Noordbrabants Landschap: de provinciale stichting voor natuurbescherming en landschapsbeheer in Noord-Brabant.
- klacht: een mondeling of schriftelijk ingediende klacht over Stichting Het Noordbrabants Landschap in het algemeen of over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan door een medewerker of vrijwilliger van Stichting Het Noordbrabants Landschap.
- klachtenformulier: een formulier waarop
  - de klacht kort wordt omschreven;
  - wordt aangegeven bij welke medewerker de klacht is binnengekomen;
  - naam, adres, telefoonnummer van de klager worden vermeld;
  - afhandeling van de klacht wordt aangegeven.

### Hoofdstuk 2: Behandeling van klachten

#### *1. Contactpersoon*

- Er wordt een contactpersoon aangesteld door de directeur.
- De contactpersoon coördineert de klachtenprocedure en is verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling. Dit laat onverlet dat alle medewerkers verantwoordelijkheid dragen voor het actief afhandelen overeenkomstig het vastgestelde klachtenbeleid.
- Binnengekomen klachten worden bij de contactpersoon gemeld.
- De contactpersoon ziet er op toe dat de klacht op een correcte manier wordt afgehandeld.
- De contactpersoon doet eens per kwartaal verslag van ingediende klachten aan de directeur en zorgt voor een goede voorbereiding van de afhandeling daarvan.
- In de districten functioneert de districtsbeheerder of de coördinator landschapsbeheer als eerste aanspreekpunt voor de in het district werkzame personen. Klachten worden ter kennis gebracht van de contactpersoon die toeziet op correcte afhandeling.

## 2. Procedure klachtenbehandeling

- Een klacht wordt onmiddellijk in behandeling genomen.
- Anonieme klachten worden niet als klacht beschouwd.
- Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen klachten van leden of niet-leden.
- Iedere binnenkomende klacht (zowel schriftelijk als mondeling) wordt door degene bij wie de klacht binnenkomt geregistreerd op het klachtenformulier.
- Het ingevulde klachtenformulier wordt ter beschikking gesteld aan de contactpersoon.
- Indien de klacht een persoon van Stichting Het Noordbrabants Landschap betreft dan wordt de betreffende persoon door de directeur gehoord.
- Zo mogelijk wordt de klacht direct, eventueel na overleg, in behandeling genomen door de verantwoordelijke medewerker. Onder direct wordt verstaan: binnen één werkdag. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijke bevestigd met een aanduiding van de afhandelingstermijn en de contactpersoon.
- Schriftelijke klachten worden als regel binnen twee weken afgehandeld. indien afhandeling binnen twee weken niet mogelijk is wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over het verloop van de verdere procedure.
- Schriftelijke klachten worden schriftelijk afgehandeld en ondertekend door de directeur. Bij mondelinge klachten kan mondelinge afhandeling voldoende zijn; de aard van de mondelinge klacht kan tot een schriftelijke reactie leiden, zulks ter beoordeling van de directeur. Ook deze schriftelijke reacties worden ondertekend door de directeur.
- Er wordt een klachtenregister bijgehouden door de contactpersoon zodat afhandeling van de klachten controleerbaar is.

## 3. Evaluatie

- De directeur bespreekt eens per kwartaal het door de contactpersoon ingediende verslag over ingekomen klachten en de afhandeling daarvan.
- Bij de evaluatie wordt de kwaliteit van de organisatie getoetst, wordt aandacht besteed aan verbetering van de communicatie met de doelgroep en kunnen uit de binnengekomen klachten signalen worden onderkend die kunnen leiden tot verbetering van de organisatie.

Vastgesteld door het Hoofdbestuur van Stichting Het Noordbrabants Landschap op 30 januari 2006.

voorzitter

secretaris

drs. E. van Dijk

mevrouw A.M. Demmers-van der Geest

Haaren, 30 januari 2006